

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
01 JULI S/D 30 SEPTEMBER 2023



PUSKESMAS SUNGAI AWAN
KABUPATEN KETAPANG
TAHUN 2023

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II.....	3
PENGUMPULAN DATA SKM	3
2.1 Pelaksana SKM.....	3
2.2 Lokasi Pengumpulan Data	4
2.3 Waktu Pelaksanaan SKM.....	4
2.4 Penentuan Jumlah Responden	5
BAB III.....	6
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	6
3.1 Jumlah Responden SKM.....	6
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	7
BAB IV	8
ANALISIS HASIL SKM	8
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	8
4.2 Rencana Tindak Lanjut	9
4.3 Tren Nilai SKM	100
BAB V	111
KESIMPULAN.....	111
LAMPIRAN	122
1. Kuesioner.....	12
2. Hasil Pengolahan Data	13

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Puskesmas Sungai Awan sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Kalimantan Barat Kabupaten Ketapang, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan

tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh Puskesmas Sungai Awan.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Puskesmas Sungai Awan dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Puskesmas Sungai Awan adalah tim yang di tunjuk sesuai yang tertera dalam surat keputusan kepala Puskesmas Sungai Awan. Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Puskesmas Sungai Awan yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman

7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.2 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.3 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juli 2023	6
2.	Pengumpulan Data	Juli-September 2023	40
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Agustus 2023	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	September 2023	20

2.4 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Puskesmas Sungai Awan berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2023, maka populasi penerima layanan pada Puskesmas Sungai Awan dalam kurun waktu 6 bulan dari Januari sampai Juni adalah sebanyak 6000 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 70 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 361 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	18	26%
		PEREMPUAN	52	74%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	18	26%
		SLTP	18	26%
		SLTA	24	34%
		DIII	0	0%
		SI	10	14%
		S2	0	0%
3	PEKERJAAN	PNS	6	9%
		TNI	0	0%
		SWASTA	13	19%
		WIRUSAHA	8	11%
		LAINNYA	43	61%
4	JENIS LAYANAN	POLI UMUM	21	30%
		POLI KIA	11	16%
		POLI KIE	6	9%
		POLI IGD	11	16%
		POLI GIGI	10	13%
		LABORATORIUM	5	7%
		APOTEK	6	9%

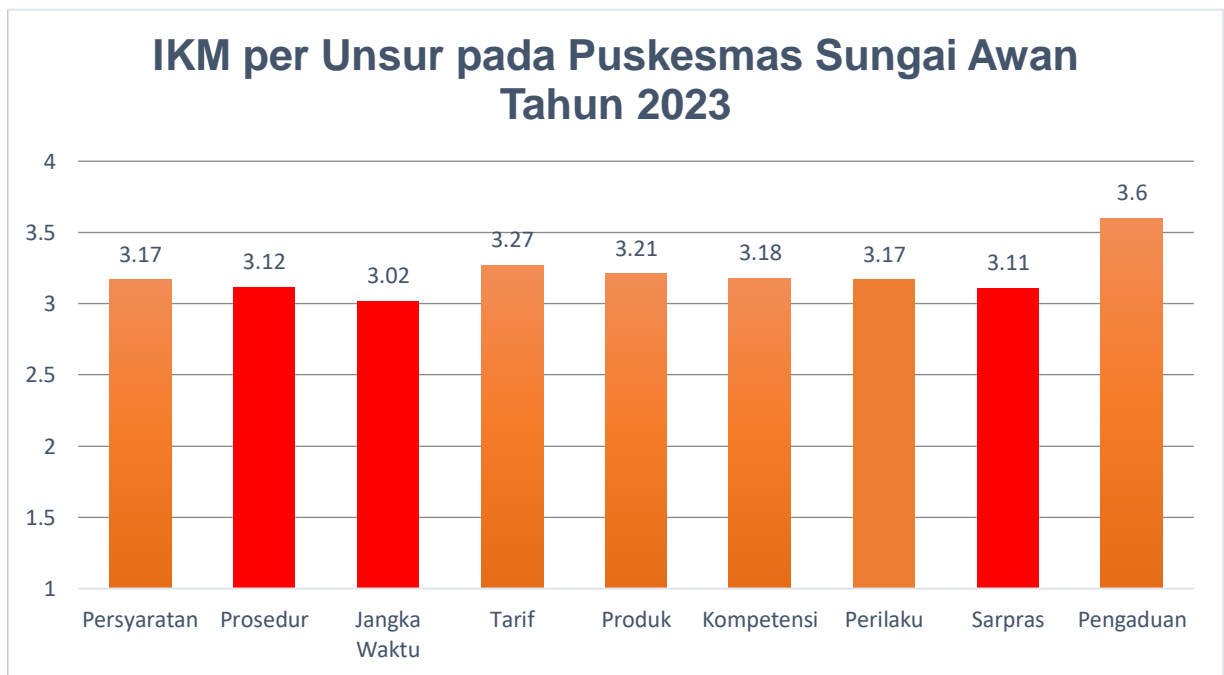
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,17	3,12	3,02	3,27	3,21	3,18	3,17	3,11	3,60
Kategori	B	B	C	B	B	B	B	B	B
IKM Unit Layanan	79,25 (Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Jangka Waktu, mendapatkan nilai terendah yaitu 3,02. Selanjutnya sarana dan prasarana adalah nilai terendah kedua yang mendapatkan nilai 3,11
2. Sedangkan dari 9 unsur layanan dengan nilai tertinggi melebihi dari nilai 3,11 yaitu. Penanganan pengaduan mendapatkan nilai tertinggi yaitu 3,60 dan tarif pelayanan dengan nilai 3,27

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- “Pelayanan lebih cepat lagi” , “ di bagian obat tolong dipercepat” dan “mengantri cukup lama”
- “Untuk sarana agar tersedianya kipas angin dibagian ruang tunggu” dan “ tempat duduk agar diperbanyak”.
- “Perlu diperbaiki untuk prosedur pelayanan”.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat terutama dalam pengambilan obat. Layanan registrasi online sebenarnya sudah mulai dilakukan namun belum banyak masyarakat yang melakukan registrasi secara online dan langsung datang ke lokasi layanan.
- Terkait sarana dan prasarana masih ada beberapa yang kurang menurut masyarakat seperti tidak adanya kipas angin di ruang tunggu sehingga terasa panas dan kursi menunggu yang dirasakan terlalu sedikit.
- Prosedur pelayanan yang dirasakan beberapa masyarakat yang kurang puas

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan.

Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

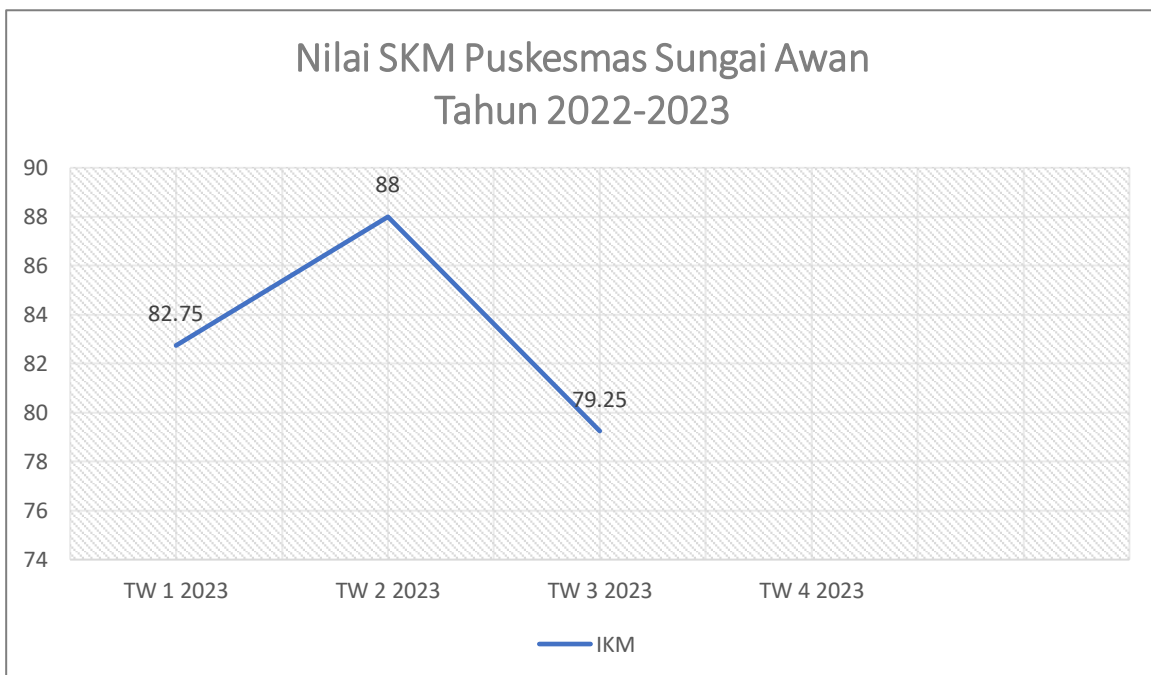
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 3 bulan), jangka menengah (lebih dari 6 bulan, kurang dari 12 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Pelayanan	- Usulan penambahan SDM terutama untuk ruang apotek - Unsur prioritas harus di muncukan di ruang apotek			√		UKP
		- Merubah alur pelayanan dari kasir ke apotek (yang menyerahkan resep ke apotek pasien sendiri)			√		
2	Sarana dan Prasarana	Akan dianggarkan untuk tahun 2024			√		PJ Sarana dan Prasarana
3	Prosedur Pelayanan	- Alur pelayanan sudah dibuat sesuai prosedur - Akan dibuatkan media informasi alur pelayanan secara visual (pemutaran video)			√		UKP

		- Akan diberdayakan petugas informasi untuk memberikan informasi seputar prosedur pelayanan					
--	--	---	--	--	--	--	--

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Puskesmas Sungai Awan dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan dan penurunan kinerja penyelenggara pelayanan publik tahun 2023 di triwulan 1 sampai III pada Puskesmas Sungai Awan.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Juli hingga September 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Puskesmas Sungai Awan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 79,25. Meskipun terjadi penurunan persentase kepuasan masyarakat, akan tetapi nilai survey kepuasan masyarakat masih dalam batas ambang yang baik
- Waktu pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Jangka Waktu, sarana dan prasarana serta prosedur.
- Sedangkan enam unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan pengaduan, Tarif, Produk, Kompetensi, Persyaratan dan Perilaku

Muara Pawan, 27 September 2023
Kepala Puskesmas Sungai Awan



Hasan Basri, S.KM
NIP. 19680311 198903 1 011

HASIL OLAH DATA SKM

TABULASI SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT												
NO URUT	NILAI AKTUAL MASYARAKAT PER-UNSUR PELAYANAN									KELUHAN/SARAN PERBAIKAN		
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9			
1	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4		
2	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4		
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4		
5	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4		
6	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2		
7	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3		
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4		
9	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4		
10	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3		
11	3	2	2	4	2	3	3	3	3	3		
12	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3		
13	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3		
14	3	4	2	4	4	4	4	3	3	4		
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
16	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4		
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4		
18	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4		
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
23	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3		
24	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4		
25	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4		
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4		
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4		
29	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4		
30	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4		
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4		
33	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4		
34	3	4	2	3	3	3	3	3	3	4		
35	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4		
36	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3		
37	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4		
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4		
39	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3		

40	4	4	4	4	4	4	3	4	4
41	3	3	3	3	3	3	3	3	4
42	3	3	3	3	3	3	3	3	4
43	4	4	3	4	4	3	3	3	4
44	3	3	3	3	3	3	3	2	3
45	3	3	3	4	3	3	4	3	4
46	3	3	3	3	3	3	3	3	4
47	3	3	3	3	3	3	3	3	4
48	4	4	3	4	3	4	3	3	4
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3
51	3	3	3	4	4	4	4	4	4
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3
53	3	3	3	3	4	3	3	3	4
54	3	3	3	3	3	3	3	3	4
55	3	3	3	4	3	3	4	4	3
56	3	3	2	3	3	3	3	3	4
57	3	3	3	3	3	3	3	3	3
58	4	3	3	3	3	4	4	4	4
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3
60	3	3	3	3	3	3	3	3	4
61	4	3	4	4	4	4	4	4	4
62	3	3	4	3	3	3	3	3	4
63	4	4	4	3	4	4	4	4	4
64	3	3	2	3	3	3	3	3	2
65	3	3	4	3	3	3	3	3	3
66	3	4	3	3	4	3	3	3	4
67	3	3	2	3	3	3	3	3	3
68	3	3	4	3	3	3	3	3	4
69	3	3	3	3	3	3	4	4	4
70	3	3	2	3	3	4	4	3	4
JUMLAH	222	219	212	229	225	223	222	218	252
NILAI RATA-RATA	3.17	3.12	3.02	3.27	3.21	3.18	3.17	3.11	3.6
NILAI RATA-RATA TERTIMBANG	0.35	0.34	0.33	0.36	0.35	0.35	0.35	0.34	0.4
SKM UNIT PELAYANAN	79.25								

NRR Per Unsur				
No	UNSUR PELAYANAN	Actuali Masyarakat		
		Indek Konvensi	Mutu	
U1	Persyaratan	80,25	B	
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	84,25	B	
U3	Waktu Pelayanan	77,75	B	
U4	Biaya Tarif	86,25	B	
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	86,75	B	
U6	Kompetensi Pelaksanan	81,75	B	
U7	Perilaku Pelaksanan	82,75	B	
U8	Sarana & Prasarana	86,75	B	
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana & Masukan	77,75	B	
Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,0000 - 2,3996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,6000 - 3,0640	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,3320	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,3324 - 4,0000	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik